



JURNAL BRAND, Volume 1 No. 2 Desember 2019
<https://ejournals.umma.ac.id/index.php/brand>

ISSN : 2715-4920

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS BALLAPARANG KOTA MAKASSAR

Muhammad Ishak

H. Ahmad Yusdarwin Waworuntu

Ishak0136@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. Penarikan hipotesis penelitian menggunakan basis teori/konsep, didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya yang mempunyai kesamaan variabel. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. Jenis data yang digunakan adalah data primer hasil pembagian kuesioner. Menggunakan teknik statistik deskriptif dan regresi linear berganda berbantuan SPSS 25.0 untuk analisis data. Hasil penelitian menemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, dan Kepuasan pasien

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the variable Service Quality on Patient Satisfaction in Makassar City Ballaparang Health Center. Withdrawal of research hypotheses using a theory / concept basis, supported by previous studies that have similarities in variables. This research was conducted at the Ballaparang Public Health Center in Makassar City. The type of data used is primary data from the distribution of questionnaires. Using descriptive statistical techniques and multiple linear regression assisted by SPSS 25.0 for data analysis. The results found that the quality of service had a positive and significant effect on patient satisfaction at the Ballaparang Public Health Center in Makassar.

Keywords: Quality of service, and patient satisfaction

A. PENDAHULUAN

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak puskesmas. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.

SPM Puskesmas merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang diakui secara nasional. Adapun manfaat untuk menerapkan SPM Puskesmas agar puskesmas memperoleh reputasi yang lebih baik, tingkat kesadaran akan perlunya menjaga kualitas, prosedur dan tanggung jawab menjadi lebih jelas dan terdokumentasi dengan lebih baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu, lebih mudah untuk ditelusuri dan dilakukan audit, pelayanan kepada pelanggan lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan serta karyawan, melakukan peningkatan yang berkesinambungan, meningkatkan keuntungan, kesempatan untuk melakukan ekspansi lebih besar (dari Puskesmas menjadi Puskesmas Rawat Inap), dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat berorientasi pada kepuasan pelanggan serta mengubah image buruk masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah menjadi lebih baik.

Semakin ketatnya persaingan serta pengguna yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) selaku salah satu penyedia jasa layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui layanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen (Pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar

kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien/konsumen (Pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan menjaring pendapat terhadap pelanggan/pengguna perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara 2 penyedia layanan dan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pasien, dan membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi penyedia layanan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Azwar, 1996). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality)

dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195), sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat. Sehingga berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian lanjutan dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar"

1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak satu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Pengertian sumber daya manusia secara umum terdiri dari dua yaitu SDM makro yaitu jumlah penduduk dalam usia produktif yang ada di sebuah wilayah, dan SDM mikro dalam arti sempit yaitu individu yang bekerja pada sebuah institusi atau perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading and controlling*, dalam setiap aktifitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari sumberdaya manusia organisasi

terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien (Sofyandi, 2009:6)

Ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dan bekerja (Bohlarander dan Snell, 2010:4)

2. Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat kompetensi (persaingan) dalam usaha merebut pemasaran atau langganan. Secara sederhana istilah pelayanan (*service*) bisa diartikan sebagai "melakukan sesuatu bagi orang lain". Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Dunia bisnis suatu perusahaan tidak lepas dari pelayanan. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan demi tercapainya kepuasan pada pelanggan itu sendiri. Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang ataupun sekelompok orang.

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:3) menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/kelompok/lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan kesehatan sebagai spesifikasi dari pelayanan publik itu sendiri menurut Levey dan Loomba (dalam Azwar, 1996 : 35) adalah : "Setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan atau pun masyarakat"

Lukman (1999: 11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa. Dengan munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun mempertahankan pelanggan. Konsumen yang jeli tentu akan memilih produk dan jasa yang merupakan kualitas baik. Kualitas merupakan strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi harapan-harapan tertentu secara eksplisit maupun implisit.

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai jasa layanan kesehatan (pasien, dan keluarga), dan kualitas menurut penyelenggara pelayanan kesehatan (dokter, perawat dan petugas lainnya).

Pengertian kualitas atau kualitas pelayanan kesehatan secara umum dapat disebutkan sebagai berikut (Azwar, 1996: 39): Yang

dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan (health consumer) dimensi kualitas layanan kesehatan menurut Azwar (1996: 40) sebagai berikut: "Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien". Petugas dimaksud adalah tenaga medis/dokter dan paramedis serta tenaga pendukung yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien yang dirawat harus mengikuti kode etik yang telah ada.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang dipergunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah subvariabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang telah diterima. Kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan. Apabila organisasi menggunakan teknologi modern seperti komputer maka metode dan prosedur kerja akan berbeda dengan ketika organisasi menggunakan cara kerja manual. Dengan mengadopsi teknologi modern dapat menghasilkan output yang lebih banyak dan berkualitas dalam waktu yang relatif cepat.

5. Kepuasan Sebagai Indikator Kualitas

Pelayanan

Oliver (dalam Barnes, 2003: 64) "kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan", sedangkan Kotler (2000: 36) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah: "Satisfaction is a person's

feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations." Artinya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sukar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, karena menyangkut perilaku yang sifatnya sangat subyektif. Kepuasan seseorang terhadap suatu obyek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, sangat tidak puas.

Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama bisa terjadi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien akan berbeda-beda. Hal ini tergantung dari latar belakang pasien itu sendiri, karakteristik individu yang sudah ada sebelum timbulnya penyakit yang disebut dengan predisposing factor. Faktor-faktor tersebut antara lain : pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya, sifat umum kesukuan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian seseorang (Anderson, 2009: 165).

Dipandang dari sudut pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat dibedakan atas medis dan non medis. Aspek medis termasuk penunjangnya mulai dari sumber daya manusia baik kuantitas maupun kualitas serta peralatan untuk menunjang keperluan diagnosa atau pengobatan suatu penyakit. Masalah yang menyangkut non medis adalah pelayanan informasi, administrasi, keuangan, gizi, apotek, kebersihan, keamanan serta keadaan lingkungan puskesmas. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya (Gonzales, 2007:21).

Keputusan-keputusan seorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang-jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan ini menunjukkan

adanya interaksi yang kuat antara “Kepuasan Konsumen” dengan “Kualitas Pelayanan”. Menurut Zeithaml, et al. (1990:23), “harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan, dan sebagainya”. Kepuasan pasien mempunyai peranan penting dalam perkiraan kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan dapat dianggap sebagai pertimbangan dan keputusan penilaian pasien terhadap keberhasilan pelayanan (Donabedian, 2000:96). Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan perawatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari sistem pelayanan di rumah sakit.

Bila pasien atau konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam arti sesuai dengan apa yang diharapkan, besar kemungkinan konsumen ini akan kembali pada kesempatan lain yang lebih penting lagi pasien atau konsumen akan menceritakan pada temantemannya tentang kepuasan yang diterimanya. Untuk itu rumah sakit perlu selalu menjaga hubungan dengan penderita-penderita yang telah menggunakan jasa pelayanan rumah sakit. Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Bila hasilnya mendekati satu maka masyarakat akan puas, begitu juga sebaliknya bila harganya jauh lebih kecil dari satu maka masyarakat semakin tidak puas. Idealnya adalah melebihi satu yang berarti bahwa jasa layanan yang diberikan melebihi harapan, atau ada harapan yang tidak diduga (antisipasi) yang dipuaskan. Bila hal ini tercapai maka masyarakat akan sangat puas terhadap layanan yang diterima. Secara teoritis, definisi di atas dapatlah diartikan, bahwa semakin tinggi selisih antara kebutuhan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai keinginan pasien dengan pelayanan yang telah diterimanya, maka akan terjadi rasa ketidakpuasan pasien. Asumsi teoritis di atas selaras pendapat Gibson (2007:112), yang

dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pelanggan) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan, dan memperoleh perlakuan tertentu atau memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang telah diperolehnya. Berdasarkan uraian di atas dapatlah disimpulkan bahwa berbagai kegiatan dan prasarana kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian terhadap kondisi rumah sakit (kualitas baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien.

B. METODE PENELITIAN

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Objek penelitian dalam penulisan ini adalah Puskesmas Ballaparang Kota Makassar sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk penelitian guna untuk pengumpulan data di perkirakan dari bulan Maret-April 2019.

2. Populasi dan Sampel

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar sebanyak 21.000 orang/pasien dalam jangka waktu 1 tahun (2018). Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang dijadikan subjek penelitian sebagai wakil dari anggota populasi (Suharyadi, 2013). Jumlah sampel dapat dihitung dengan rumus Slovin (Prasetyo, 2005) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

Keterangan:

N = Besarnya sampel

N = Besarnya sampel populasi yaitu jumlah pasien puskesmas sebelumnya 21.000

E = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (10%)

Maka dapat diperoleh jumlah sampel sebesar:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{21.000}{1 + (21.000)(0.10)^2}$$

$$n = \frac{21.000}{21 + (21000)(0,01)}$$

$$n = \frac{21.000}{1 + 210,00}$$

$$n = \frac{21.000}{211}$$

$$n = 99,5 (100)$$

3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer diartikan sebagai data yang dikumpulkan secara langsung oleh penelitian atau data yang belum mengalami interpretasi oleh pihak kedua. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari angket (Kuesioner). Penelitian ini memperoleh data yang bersumber dari hasil pengisian kuesioner/angket oleh Puskesmas Ballaparang Kota Makassar

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara:

1. Observasi

Teknik observasi yaitu teknik pengamatan secara langsung pada objek penelitian

untuk memperoleh informasi yang tepat dan valid dalam penelitian.

2. Kuesioner

Teknik pengumpulan kuesioner yaitu teknik penelitian dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan memperoleh dokumen-dokumen atau catatan dari objek penelitian.

5. Metode Analisis Data

Metode/teknik Analisis Data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 25.00

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Uji Validitas

Pengujian validitas menunjukkan ketelitian serta ketepatan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Berikut akan disajikan uji validitas untuk setiap butir pertanyaan dalam kuisisioner penelitian.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item – Total Correlation</i> (r-hitung)		Keterangan
X1	0,599	>0,30	Valid
X2	0,529	>0,30	Valid
X3	0,594	>0,30	Valid
X4	0,652	>0,30	Valid
X5	0,638	>0,30	Valid
X6	0,519	>0,30	Valid
X7	0,567	>0,30	Valid
X8	0,628	>0,30	Valid
X9	0,555	>0,30	Valid
X10	0,708	>0,30	Valid
X11	0,677	>0,30	Valid
X12	0,635	>0,30	Valid
X13	0,699	>0,30	Valid
X14	0,603	>0,30	Valid
X15	0,649	>0,30	Valid

Sumber: *output SPSS* (2019)

Hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) menunjukkan bahwa semua item pernyataan adalah valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Corrected Item – Total* > 0,30.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item – Total Correlation</i> (r-hitung)		Keterangan
Y1	0,621	>0,30	Valid
Y2	0,647	>0,30	Valid
Y3	0,676	>0,30	Valid
Y4	0,611	>0,30	Valid
Y5	0,655	>0,30	Valid
Y6	0,469	>0,30	Valid
Y7	0,664	>0,30	Valid

Sumber: *output SPSS* (2019)

Hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan bahwa semua item pernyataan adalah valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Corrected Item – Total* > 0,30.

2. Analisis Regresi Berganda

Dari hasil analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS, maka didapati tabel *Coefficients* yang berisi informasi bilangan konstanta dan koefisien variable penelitian.

Tabel 3. Model Persamaan Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,761	,231		3,299	,001
	X	,819	,057	,825	14,352	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *Output SPSS 25.0*

Berdasarkan tabel tersebut, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 0,761 + 0,819X + e_i$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta adalah 0,761 ini menunjukkan bahwa, jika variabel independen bernilai nol (0), maka nilai variabel Kepuasan Pasien (Y) yakni 0,761 akan tetap bernilai 0,761 satuan.
- b. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,819 dan bertanda positif. Hal ini berarti, jika Kualitas Pelayanan (X) mengalami peningkatan, maka akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Pasien (Y). Dengan kata lain Kepuasan Pasien (Y) ditentukan oleh peningkatan Kualitas Pelayanan (X).

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan uji t yaitu dengan melihat nilai signifikansi t hitung, Jika nilai signifikansi < dari 0,05 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 3, melalui statistik uji-t yang terdiri dari Pengalaman Kualitas Pelayanan (X), dapat diketahui secara parsial pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan hasil uji parsial diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y) yang dimana menunjukkan t-hitung sebesar 14,352 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil uji t-hitung tersebut lebih kecil dari nilai t-tabel pada tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$), yaitu 1,9845. Hal tersebut berarti bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

4. Uji R² (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar

kemampuan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Tabel 4. Hasil Uji R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,825 ^a	,680	,677	,19327

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 25.0

Dari tabel 10. di atas terdapat angka R sebesar 0,841 yang menunjukkan bahwa hubungan antara Kepuasan Pasien (Y) dengan variabel independennya cukup kuat. Sedangkan nilai R square sebesar 0,680 atau 68,0% ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pasien (Y) dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan (X) sebesar 68,0% sedangkan sisanya 22,0% dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

D. PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian di atas dari distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan di atas menunjukkan bahwa sesuai item pernyataan yang digunakan rata-rata responden memberikan penilaian setuju.

Penelitian ini menemukan pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini berarti ketika Kualitas Pelayanan semakin besar, maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien. Dalam penelitian Kualitas Pelayanan dibuktikan merupakan salah satu faktor penentu. Hal ini patut dipahami karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan membuat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan Puskesmas Ballaparang Kota Makassar.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2005) yang mengemukakan bahwa kepuasan konsumen adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara Sumarwan (2003) mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

Kotler dan Armstrong (2010) kepuasan pelanggan dapat dilihat dari sejauh mana kinerja suatu produk yang dirasakan cocok dengan harapan pembeli sehingga dapat menimbulkan perasaan senang atau kecewa pada seorang pembeli. Jika kinerja produk atau jasa kurang memenuhi harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja produk atau jasa memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja produk atau jasa melebihi harapan maka pelanggan menjadi sangat puas atau senang.

Kotler (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan, dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk dikonsumsi. Kotler (2012) memandang kepuasan sebagai fungsi dari seberapa dekat harapan pembeli atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan pembeli atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih rendah daripada harapan, pembeli akan kecewa. Jika sesuai harapan, pembeli akan puas dan jika melebihi harapan, pembeli akan sangat puas.

Selanjutnya Harbani (2007) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan Indra Rico Palaguna (2012) yang berjudul Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Restaurant Famili Di Medan, dengan hasil variabel independen Kualitas produk, Pelayanan, dan Dimensi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restaurant Famili Di

Medan. Gita Ayushinta (2013) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Mbok Berek 27 Brebes. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Puskesmas Ballaparang Kota Makassar menurut konsumen di Kota Makassar termasuk dalam kategori baik
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berikan Puskesmas Ballaparang Kota Makassar.

Saran

Berdasarkan pembahasan serta kesimpulan maka saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlunya tambahan pengetahuan melalui pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis untuk semua jajaran di Puskesmas agar lebih memahami dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dan juga diperlukan kursus manajemen jasa yang akan mengubah cara berpikir petugas bahwa pentingnya mutu kualitas pelayanan bagi pasien.
2. Pihak Puskesmas Ballaparang Kota Makassar harus mempersiapkan diri untuk membuat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sebab pengetahuan pelanggan penggunaan jasa pelayanan kesehatan akan terus berkembang meningkat dan kesadaran mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik akan semakin meningkat sehingga hal tersebut akan mengakibatkan tuntutan yang lebih besar lagi terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh mereka, maka jika pihak Puskesmas berpuas diri

dengan keadaan seperti sekarang mereka akan ditinggalkan oleh pasiennya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badriyah, Mila. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Pustaka Setia.
- Boulter N., Dalziel M, dan Hill J. 2003. People and Competencies, Bidlles, Ltd.London.
- Dessler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 14. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss. 25 Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. S. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Edisi Revisi. Bumi Aksara.
- Herman Sofyandi, 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Edisi Pertama. Penerbit Graha Ilmu.
- Irianto, Jusuf. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Insan. Cendikia.
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Komara Endang. 2011. Filsafat Ilmu Dan Metodologi Penelitian. Bandung: Penerbit Pt. Refika Aditama.
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler dan Keller. 2012. Marketing Management, Pearson Prentice Hall. Global Edition.
- Kotler. 2012, Manajemen Pemasaran, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Kotler dan Armstrong. 2010. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Erlangga, Jakarta
- Kuncoro, Mudrajat. 2014. Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi (Bagaimana Meneliti Dan Menulis). Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Malayu. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kesembilan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Rineka Cipta. 65.
- Nova, Rahadi Fitra. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA. Other thesis, Fakultas Ekonomi.
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Priansa, Donni Junni. 2016. Perencanaan & Pengembangan SDM. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Cv Alfabeta. Alfabeta.
- _____. 2014. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kedelapan Belas. Bandung: Cv Alfabeta. Alfabeta.
- Suharyadi Dan Purwanto. 2013. Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarwan, U. 2003. Perilaku Konsumen, Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menangkap Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno, Edy. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Kencana.

- _____. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sutrisno, Edy. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana.
- Thoha, M. 2002. Perilaku Organisasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. 2000. Strategi Pemasaran. Andi Offset, Yogyakarta
- Utama, S. 2005. "Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit". Jurnal Manajemen Kesehatan. 09 (1), 1-7.
- . 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia